

**Título Evento:** *Sistemas de Gestão da Qualidade no Ensino Superior*

**Tipo de Evento/Promotores:** *Encontro promovido pelo GT2 da Comissão Sectorial para a Educação e Formação (CS11)*

**Data:** 20 de Outubro de 2010

**Local:** Auditório do Instituto Português da Qualidade - Caparica

**Participante(s) do GEP/NEP:** Ana Rita Torres, Carla Patrocínio, Isabel Ribeiro, João Patrício, Marta Graça, Marta Pile.

**Objectivo:** Divulgar boas práticas de gestão da qualidade no Ensino Superior, nas áreas científica, educacional e de gestão.  
Pretende-se promover o debate sobre as diferentes perspectivas e lógicas, individuais ou institucionais, no desenvolvimento de sistemas para a promoção e avaliação da qualidade do Ensino Superior e o seu reconhecimento internacional

#### **SESSÃO DE ABERTURA:**

Na sessão de abertura, o Presidente do IPQ, Jorge Marques dos Santos, deu as boas vindas aos participantes e congratulou-se com a realização anual destes Encontros e com o interesse e grau de participação sempre manifestado pela comunidade académica. Referiu a importância da Qualidade nas Instituições do Ensino Superior, nomeadamente a pressão cada vez maior que a CE exerce para a definição de normas, procedimentos e certificações ao nível da Educação. Nesse sentido referiu os contactos que o IPQ está a estabelecer com as Instituições, para marcar sessões onde o IPQ irá expor e mostrar a importância da Qualidade.

#### **Professor Doutor Sérgio Machado Dos Santos, Vogal Executivo do Conselho de Administração da A3ES Cultura de Qualidade nas Instituições de Ensino Superior**

Apresentou uma interessante sinopse da Garantia da Qualidade na Agenda do Espaço Europeu de Ensino Superior, apresentando alguns exemplos de boas práticas e de princípios orientadores para um sistema interno de garantia de qualidade que promova a melhoria contínua. Explicitou a importância da avaliação interna e do sistema de informação.

*Referiu algumas ideias de base para a discussão desta temática:*

- todos os sistemas de Gestão de Qualidade devem ter como objectivo último o "INSTALAR UMA CULTURA DE QUALIDADE", que pressupõe clareza no propósito, lideranças inspiradoras e motivadoras, envolvimento da comunidade académica (foco na mudança de comportamento das pessoas)
- as Instituições devem ter como princípios fundamentais a Qualidade e a Garantia da Qualidade, e guiar-se pelas orientações de Bolonha, ENQA e ESG

Referiu que tem havido maiores progressos ao nível das agências/Avaliações Externas do que nas Avaliações internas (sistemas internos de qualidade) e que esta última, tendo um papel nuclear, tem que ser sistemática, abrangente, participativa e essencialmente tem que ser um processo institucionalizado, por forma a originar uma melhoria contínua da Qualidade

Há que definir de uma forma explícita os objectivos de qualidade, e ter um manual que apresente a política, a organização e as metodologias.

#### **PAINEL 1**

#### **GESTÃO DA MUDANÇA NO ENSINO SUPERIOR**

**Moderador:** Prof. Doutor Henrique Madeira,  
*Vice-Reitor da Universidade de Coimbra*

#### **TEMA 1:**

#### **Determinantes de um novo modelo de gestão: contexto de mudança na UC**

**Oradora:** Dr.<sup>a</sup> Marisa Silva Chefe da Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua Universidade de Coimbra

A apresentação foi estruturada em 4 pontos, sendo o primeiro de contextualização em termos do Sistema de Ensino Superior e da realidade da Universidade de Coimbra após a revisão Estatutária, sendo apresentados os determinantes do novo modelo de gestão na UC.

O segundo ponto incidiu com maior detalhe sobre o novo modelo de gestão, contemplando um Centro de Serviços Comuns e Centro de Serviços Especializados no seio da Administração da UC, sendo abordados os benefícios daí previstos, o projecto de implementação e as estruturas dinamizadoras.

Foi posteriormente referido o processo de redesenho do Sistema de Gestão e a integração da vertente de gestão da qualidade pedagógica no mesmo, abordando o cruzamento dos macro-processos da UC com os referenciais apresentados pelo Prof. Doutor Sérgio Machado dos Santos no estudo que elaborou para a A3ES.

Por último, e no âmbito do processo de mudança em curso na UC, foi abordada a vertente de Gestão da Mudança, tendo sido apresentados os entraves expectáveis e o planeamento de iniciativas concretas. Foi referida a relevância da mudança planeada e a importância da complementaridade com a mudança emergente, fonte de vitalidade organizacional. A apresentação foi finalizada com uma metáfora sobre este tema.

## **TEMA 2: Acreditação Ano Zero – Os SGQ na Rede das IES em Portugal**

**Oradoras:** Prof. Doutora Cláudia Sarrico e Prof. Doutora Madalena Fonseca, *Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)*

A apresentação deste tema, conforme anunciado, foi feita em duas partes: na primeira parte a Prof. Doutora Cláudia Sarrico apresentou um enquadramento histórico do tema focando como aspectos a autonomia versus responsabilização e prestação de contas; a Avaliação da qualidade; e os Indicadores de desempenho.

Na segunda parte, Prof. Doutora Madalena Fonseca apresentou os resultados de um estudo sobre os sistemas de garantia interna de qualidade das Instituições de Ensino Superior (IES) em Portugal, baseado na análise e tratamento das respostas ao campo 7. do Guião para Acreditação Preliminar dos Ciclos de Estudos em Funcionamento da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). O estudo procurou caracterizar os principais procedimentos e modelos de Garantia Interna de Qualidade em aplicação nas IES em Portugal, à data de início da primeira ronda de acreditações. A informação foi fornecida pelas IES entre Novembro de 2009 e Abril de 2010.

## **PAINEL 2**

### **EXEMPLOS DE SISTEMAS INTEGRADOS**

**Moderador:** Prof. Doutor Alberto Amaral, *Presidente Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)*

## **TEMA 1: Sistema de Gestão da Qualidade Integrado no Contexto do IPS**

**Orador:** Prof. Doutor Ramos Pires, *Instituto Politécnico de Setúbal*

O Prof. Doutor Ramos Pires iniciou a comunicação fazendo uma breve apresentação do IPS: actualmente com 5 escolas, 2 campus, 50 cursos; 6500 estudantes e 550 professores. Apresentou algumas das principais conclusões do relatório de avaliação externa da EUA, de Dezembro de 2008, como ponto de partida para o diagnóstico interno do IPS (projecto UNIQUA), e os objectivos gerais definidos para a UNIQUA. Apresentou alguns conceitos de gestão de qualidade e alguns estudos já disponíveis do projecto UNIQUA, nomeadamente:

- **Caracterização das causas de Abandono Escolar**
- **Caracterização sócio demográfica dos Estudantes IPS (1º Ciclo)** (1ºano/1ªvez);
- Disponibilização de **instrumentos de avaliação do processo de ensino-aprendizagem comuns às Escolas IPS;**
- Caracterização sócio demográfica dos Estudantes IPS (2º Ciclo) (1ºano/1ªvez);
- **PREPARAÇÃO DO PROGRAMA DE FOLLOW UP DA EUA** (2011)
- Estudo sobre o sucesso escolar;
- Estudo sobre a monitorização e a gestão das actividades de I&D e TCT.

Para o Professor Ramos Pires as maiores dificuldades encontradas na implementação de um sistema de gestão integrado no Ensino superior têm sido a frequente forma de pensar (linear)

das pessoas e estruturas e sistemas antigos que tendem a permanecer inalterados.

## **TEMA 2: Integração dos Mecanismos de Gestão da Qualidade no IST**

**Oradora:** Dr.<sup>a</sup> Marta Pile, *Instituto Superior Técnico, UTL*

Apresentados os últimos desenvolvimentos no âmbito da construção de um sistema integrado de qualidade no IST (SIQuIST), começando pela integração dos vários mecanismos de controlo da qualidade existentes, à luz das directrizes de Bolonha e da legislação sobre a avaliação das IES.

Foram ainda apresentadas as iniciativas no âmbito dos esforços da UTL no sentido da construção de um sistema interno de garantia da qualidade para todas as escolas, com base na elaboração de um manual, de um regulamento, e de um plano de qualidade.

### **PAINEL 3**

## **RECONHECIMENTO E INTERNACIONALIZAÇÃO DOS SGQ**

**Moderador:** Prof. Doutora Carla Padrel de Oliveira *Vice-Reitora da UAb*

## **TEMA 1: Quality Management Systems in Higher Education**

**Oradora:** Thérèse Zhang, *European University Association (EUA)*

Apresentou os resultados do inquérito "Exame à Cultura de Qualidade nas IES" lançado on-line entre Fevereiro e Abril de 2010. A este inquérito responderam 222 instituições em 36 países. Em Portugal responderam 12 IES. O inquérito tinha os seguintes objectivos:

Identificar processos de garantia da qualidade em vigor nas IES

Discutir a dinâmica entre o desenvolvimento da cultura da qualidade e os processos institucionais de garantia de qualidade.

Identificar e apresentar boas práticas num relatório final, a fim de as divulgar

Os principais resultados do inquérito em termos das actividades abrangidas por processos de garantia de qualidade:

- Processos ensino/aprendizagem, quase 100%.
- Investigação, 80%
- serviços à sociedade, 50%
- Serviços de apoio ao estudante -75%
- Governação e gestão da IES, 66%

Conclusões do trabalho já desenvolvido na EUA:

Não é aconselhável a aplicação de um único conjunto de normas para Ensino Superior. o sector deve ser inovador e diversificado. No entanto, é importante que cada IES tenha os seus próprios padrões definidos de forma clara e seja avaliada externamente no contexto das suas normas (ou padrões)

A autonomia institucional está intimamente ligada ao desenvolvimento efectivo de uma cultura interna de qualidade.

Principal responsabilidade da garantia da qualidade recai sobre as instituições

É necessário sistematizar padrões e operações nas instituições tendo em consideração a diversidade formações de base e, ao desenvolver estes padrões, sempre na linha da missão institucional, ter o cuidado de não sufocar iniciativas individuais e diversidade departamental.

As instituições devem desenvolver medidas de qualidade congruentes, em simultâneo, com o seu ambiente interno e externo.

## **TEMA 2: Sistemas sectoriais de qualidade – o Sistema e a Marca EUR-ACE na área da Engenharia**

**Orador:** Prof. Doutor Sebastião Fayo Azevedo, *Director da Faculdade de Engenharia da Universidade*

*É de todos conhecido que está em curso, a nível Europeu, uma imensa reforma dos sistemas do ensino superior, reforma que envolve problemáticas complementares de estrutura e de*

*substância, quero com isto dizer, novas estruturas de oferta de formações e novos conteúdos e métodos de ensino/aprendizagem, respectivamente.*

*Normalmente as reformas são o resultado natural de alterações importantes que ocorrem nas Sociedades e nos sistemas, as quais funcionam como forças motrizes para as mudanças.*

*Assim o é no caso presente do conhecido, comentado e largamente mal compreendido Processo de Bolonha (PB).*

*O Mundo nunca esteve estático, mas, com alguma segurança o digo, nunca essa dinâmica natural da Vida foi tão vertiginosa como a que temos vindo a observar nos últimos vinte e cinco a trinta anos.*

*Falo da evolução na ciência e na tecnologia e das suas consequências nos modos de vida dos povos. Falo das mudanças políticas na Europa, que ocorreram nos anos oitenta do Século passado e que resultaram numa mudança radical no balanço das forças da economia. Falo da evolução das expectativas e das exigências da 'Sociedade de Consumo e do Conforto' que se foi desenvolvendo no Mundo Ocidental. Falo também dos desafios e das ameaças sociais, como é, paradoxalmente, o aumento da esperança de vida, complementada pelo crescimento demográfico negativo.*

*Levantam-se à Europa um sem mundo de desafios, na Economia Global e na Sociedade Global de hoje, aos quais a Europa respondeu com um modelo de desenvolvimento do qual o Processo de Bolonha representa uma das suas maiores dimensões.*

*Em resumo, e a percepção deste enquadramento é fundamental, o Processo de Bolonha é parte de um Processo Global, de um modelo de desenvolvimento que os Europeus perseguem desde os anos 80 do Século passado, como forma de colocar a Europa em posição de competir com os blocos americano e asiático, num Mundo que é hoje efectivamente global.*

*Há uma palavra nova a definir o paradigma de desenvolvimento que a Europa persegue – é o paradigma de "coopetição", resultado do amalgamar das concepções de cooperação e competição prevaletentes no Mundo Moderno.*

*As regras do jogo expressam-se no essencial em quatro outras palavras: Mobilidade, Cooperação, CONFIANÇA e acreditação.*

*Tal requer um quadro de qualificações transparente e sistemas de avaliação de qualidade reconhecidos e aceites pelos parceiros.*

*A presente conferência, que se restringirá às matérias em título, tem a ver com tudo o que foi dito e vai desenrolar-se em quatro partes principais.*

*Na primeira, faço realçar os aspectos da reforma de Bolonha que dão relevância aos temas centrais da conferência – quadros de qualificações e sistemas de avaliação da qualidade de programas.*

*Na segunda parte falarei dos Quadros de Qualificações e do trabalho que a nível nacional ainda temos que desenvolver.*

*Irei apresentar o meu entendimento das três camadas em que estes quadros se desenvolvem. A camada superior, a crosta que é usada e está incluída na legislação, tem hoje como referência os chamados 'Descritores de Dublin'. Mas abaixo dessa, temos os verdadeiros quadros da implementação prática de Bolonha – os quadros sectoriais e os quadros dos descritores por áreas de actividade, um conceito em evolução lenta, mas irreversível, no plano Europeu.*

*Na terceira parte comentarei a questão da Garantia de Qualidade, no conjunto das directrizes e estrutura de garantia de qualidade que teremos que respeitar, se quisermos ser reconhecidos a nível Europeu. Os quadros sectoriais, como já comentei, desempenham um papel central, ainda não totalmente entendido por muitos.*

*A apreciação das segunda e terceira partes convergirá para a apresentação do sistema EUR-ACE, uma proposta Europeia de quadro sectorial de qualificações e também um quadro de referência de qualidade para a área da engenharia*

*Na quarta e última parte, farei uns comentários de fecho, ligando os conceitos na perspectiva da mobilidade e da cooperação transnacional.*

*Globalmente, o que deverá ficar da sequência da apresentação é uma visão do caminho do futuro que existe, sempre com critérios de qualidade de grande rigor, critérios reconhecidos a nível Europeu, única forma de Portugal se afirmar como parceiro igual no Mundo e em particular na Europa competitiva em que vivemos.*

**NOTA: resumo apresentado pelo Sr. Prof. Sebastião Feye azevedo**

**Mais informações (endereços internet/endereço ficheiros PDF na pasta do servidor, programa, etc):** <http://cseduform.ccems.pt/>,  
<http://www.ipq.pt/custompage.aspx?pagid=4436>